

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE
LA CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR DEL CORREGIMIENTO SAN
CRISTOBAL DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN.

SANDRA MILENA PANESSO MORENO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL BELLO

2011

SANDRA MILENA PANESSO MORENO

TRABAJO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ASESOR

ALINA SORANY AGUDELO ALZATE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SECCIONAL BELLO

2011

ACEPTACIÓN

CIUDAD Y FECHA:

OBSERVACIONES:

FIRMA JURADO (1): _____

FIRMA JURADO (2): _____

FIRMA JURADO (3): _____

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, docentes y compañeros.

Con agradecimiento, amor y cariño.

AGRADECIMIENTOS

SANDRA MILENA PANESSO MORENO

Expreso mis más sinceros agradecimientos a:

Alina Sorany Agudelo Álzate y Marly Yadira Ortiz, quienes me asesoraron y ayudaron, para poder realizar el proyecto, les agradezco además por haber tenido gran paciencia y lo más importante, por haberme hecho partícipe de sus conocimientos que sin ello no hubiera sido posible la elaboración del trabajo.

A mi familia, docentes, compañeros que sin la ayuda de ellos no hubiera alcanzado este gran proceso de acompañamiento, comprensión y de fortalecimiento para lograr la realización del proyecto

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. ASPECTOS METODOLÓGICOS	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	174
1.3 JUSTIFICACIÓN	16
1.4 DELIMITACIÓN.....	24
1.4.1 ESPACIAL	17
1.4.2 TEMPORAL	17
1.4.3 ALCANCE	17
1.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1 CUALITATIVA HISTORICO HERMENÉUTICO	18
1.5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN	20
2. MARCO REFERENCIAL	21

2.1 MARCO CONTEXTUAL	21
2.2.VISIÓN	22
2.2.1MISIÓN	22
2.2. 2 POLÍTICA DE CALIDAD	23
3 MARCO LEGAL	33
3.1 ISO 9001/2008	33
3.2 SISTEMA INTEGRADO DE DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) .	34
4. MARCO CONCEPTUAL	35
4.1 POBLACIÓN VULNERABLE	28
4.2 INDICADOR	28
4.2.1 ORGANIZACIÓN	29
4.2.2 CALIDAD	29
4.2.3 PROCESOS	29
4.2.4 PROCEDIMIENTOS	30
4.2.5 GESTIÓN	30
4.2.6 SISTEMAS	30

4.2.7 CONCEPTO DE CONTROL	30
5. MARCO TEÓRICO	31
5.1 TEORIA DE LOS SISTEMAS Y LA ADMINISTRACIÓN	31
5.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	51
5.2.1 CARACTERISTICAS DEL ENFOQUE DE SISTEMAS	33
5.2.2 TEORIA DE LAS CONTINGENCIAS	34
5.2.3 TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS	35
6. PLAN DE MEJORAMIENTO	52
6.1 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN COMERCIAL	53
6.1.1 FORTALECER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	53
6.1.2 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	53
6.1.3 ACCESO	53
6.1.4 FÁCIL ACCESO TELÉFONICO	54
6.1.5 COMUNICACIÓN	54
6.1.6 EMPATÍA	54
6.2. PLAN DE ACCÓN GESTIÓN ESTRATEGICA	58

6.2.1 PROCESO PARA LA DOCUMENTACIÓN	58
6.2.3 ELECCIÓN DE PROVEEDORES	60
6.3.. PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	66
6.3.1. PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DEL LDERAZGO	74
6.4. PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	75
6.5 PLAN DE ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	76
6.6 . PLAN DE ACCIÓN EMPRENDIMIENTO	77
7. CONCLUSIONES	88
8. RECOMENDACIONES	88
9. BIBLIOGRGAFÍA	88
10. ANEXOS	88

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. CARACTERIZACIÓN DE CRITERIOS	36
TABLA 2. GESTIÓN COMERCIAL	38
TABLA 3. GESTIÓN ESTRATÉGICA	39
TABLA 4. GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	41
TABLA 5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	43
TABLA 6. GESTIÓN DEL LIDERAZGO	44
TABLA 7. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	45
TABLA 8. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	46
TABLA 9. EMPRENDIMIENTO	47
TABLA 10. MATRIZ DE FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD	48
TABLA 11. PLAN DE MEJORMIENTO G. COMERCIAL	52
TABLA 12. PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA	58
TABLA 12.1 PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA	630
TABLA 12. 2 CUADRO DE CRITERIOS DE LA CALIDAD PARA ELEGIR	

PROVEEDORES	61
TABLA 12.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA	62
TABLA 12. 4 PROCESO DE COMPRAS	63
TABLA 12.5 PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA	33
TABLA 13. PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	65
TABLA 13.1 PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	68
TABLA 13.2 PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	70
TABLA 13.3 PLAN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	71
TABLA 14. PLAN DE MEJORMIENTO GESTIÓN DEL LIDERAZGO	74
.TABLA 15. PLAN DE MEJORMIENTO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	75
TABLA 16. PLAN DE MEJORMIENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	76
TABLA 17. PLAN DE MEJORMIENTO EMPRENDIMIENTO	77
TABLA 17.1. PLAN DE MEJORMIENTO EMPRENDIMIENTO	78
TABLA 18. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO DE COOMEVA	85

INTRODUCCIÓN

Un plan de mejoramiento es un instrumento que posibilita a las Corporaciones la consolidación de sus procesos y les permite efectuar algunos cambios para poder construir por medio del compromiso de los colaboradores y los demás miembros de la organización, acciones que aporten en el desarrollo y los resultados propuestos por la empresa.

El plan de mejora que se presenta a continuación tiene como principal objetivo, permitirle a la Corporación Calor de Hogar superar sus debilidades, analizando y conociendo las causas principales que conllevan a que estas se presenten, pero conservando como factor principal las fortalezas que hasta ahora tiene.

Lo anterior se realiza para aprovechar las áreas de oportunidades de mejora que tiene la Corporación Calor de Hogar y poder alcanzar el objetivo que se ha trazado está este año, que es poder ganar el Galardón Coomeva al emprendimiento, el cual premia a las Corporaciones por su buena gestión administrativa y orienta las empresas a la autoevaluación y la construcción de sistemas de mejoramiento continuo.

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento del Sistema de Gestión Organizacional de la Corporación Calor de Hogar, con base al reporte de diagnóstico de la fundación Coomeva del año 2010.

1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los criterios diagnosticados por la Corporación Calor de Hogar.
 - ✓ Gestión Comercial
 - ✓ Gestión Estratégica
 - ✓ Gestión Procesos y tecnología
 - ✓ Gestión del talento humana
 - ✓ Gestión Liderazgo
 - ✓ Gestión Información
 - ✓ Responsabilidad social empresarial
 - ✓ Emprendimiento
2. Proponer aspectos de mejora en los aspectos que presenten mayores áreas de oportunidades
3. Diseñar el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión, a la luz del presupuesto y la planeación estratégica de la Corporación Calor de Hogar.

1.2

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Corporación Calor De Hogar es una entidad sin ánimo de lucro que brinda atención integral en forma inmediata, transitoria o permanente, a la población de adultos (as) enfermos en situación de calle y adultos(as) mayores de la ciudad de Medellín y el área metropolitana. Desde el año 2005 se implementó el sistema de gestión de calidad, el cual fue documentado y ejecutado desde entonces.

Actualmente, después de procesos de mejora, la institución ha evaluado su Sistema de Gestión Organizacional basado en la norma ISO 9001 y ha venido evaluándose hace un tiempo con el modelo de excelencia SIGO (Sistema Integral de Gestión Organizacional) que integra la gestión estratégica y gestión de procesos, este se esta aplicando hace cinco años y ha arrojado muy buenos resultados, no obstante y como todo sistema requiere una revisión y actualización, en los procesos prioritarios que necesiten ser evaluados, para plantear acciones de mejora que le permitan a la corporación un mejor desarrollo en sus procesos. Como es requisito de todo sistema de gestión, debe ser revisado periódicamente, es por ello que después de la evaluación realizada en el año 2010, la institución ha identificado que es necesario diseñar un plan de mejora y plantear acciones, que permitan a la Corporación un desarrollo eficaz y eficiente en cada uno de sus proceso, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Comercial
- ✓ Estratégica
- ✓ Procesos y tecnología
- ✓ Gestión del talento humana
- ✓ Liderazgo
- ✓ Información
- ✓ Responsabilidad social empresarial
- ✓ Emprendimiento

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Corporación Calor de Hogar desde 1997 trabaja en pro de mejorar la calidad de vida de los adultos y adultos mayores en situación de calle, a quienes se les brinda institucionalización, servicios en gerontología, trabajo social, servicios de salud, entre otros.

Para la Corporación Calor de Hogar las responsabilidades han crecido y por ende también aumentan las exigencias en cada uno de los procesos, además se debe tener en cuenta que para que las organizaciones puedan cumplir con los requerimientos y exigencias del mundo actual se requiere, que cuenten con una estructura Organizacional consolidada y además que tengan un buen desarrollo y un buen funcionamiento en cada uno de sus procesos, todo lo anterior es fundamental en la empresa ya que le permite tener una buena aplicación de herramientas de mejora y en la medida que estas sean bien utilizadas se obtendrán mejores resultados para la organización.

Para el cumplimiento de las exigencias descritas anteriormente, es indispensable la intervención de modelos y sistemas de gestión organizacionales y administrativos que permitan el logro de una gestión exitosa en cada uno de los procesos desarrollados en la Corporación Calor De Hogar.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta la necesidad de las organizaciones, por contar con modelos de gestión de alta calidad, es para la Corporación Calor de Hogar fundamental poder mejorar los aspectos donde hayan áreas de oportunidades, las cuales les permitirán un mejor desarrollo y ejecución en cada uno de sus procesos

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 ESPACIAL

El proyecto a estudiar tiene como base la Corporación Calor de Hogar, ubicada en el corregimiento de San Cristóbal, de este lugar se obtendrá la información necesaria para el desarrollo y ejecución del proyecto.

1.4.2 TEMPORAL

Para el desarrollo del proyecto se requirió de un tiempo estimado de 6 meses, en los cuales se obtuvo la información y se desarrollo el proyecto, y posteriormente se hará entrega de los resultados a la Corporación Calor de Hogar.

1.4.3 ALCANCE

Entregar a la Corporación Calor de Hogar la caracterización de los criterios de gestión evaluados, por el Galardón Coomeva y un plan de mejoramiento para dichos criterios.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 CUALITATIVA HISTORICO HERMENÉUTICO

Janice (2003), Afirma que en el paradigma cualitativo, el conocer ocurre en un punto diferente del proceso. En este caso, el punto de partida de la investigación suele ser un punto de vista un poco falto de diferenciación. La conducción de la investigación sirve para que el analista pase a una visión simultáneamente más diferenciada y abstracta de los fenómenos (que es el producto, y puede ser llamado “comprensión”, “descripción rica” o “teoría”). (p. 18-19)

Los analistas cualitativos expertos siempre son capaces de explicar sus procesos analíticos y pueden relatar la secuencia de operaciones cognitivas que realizaron antes del descubrimiento.

Esta metodología sirve y aporta en la comprensión y explicación de situaciones dentro del contexto social y cultural en el que interactúa.

Rodrigo, Bellén, Zúñiga (2007), Dentro de la investigación cualitativa se cuenta además con el método etnográfico hermenéutico que permite saber que los actos sociales tienen un significado, además también permite conocer y entender las personas y sus vidas para captar y describir los hechos y las situaciones. Dentro de esta, también se tiene en cuenta el método histórico en el cual se incluye y analiza el pasado al que pertenecen los hechos, y sus dimensiones (género, tiempo, libertad de opinión y territorio), con esta información se analizan y se construye el pasado. (p. 32-33

En conjunto la evaluación cualitativa histórica hermenéutica se aplica a las ciencias sociales ya que facilita y permite el análisis, interpretación y la comprensión de los resultados, permitiendo además de la descripción la interpretación de situaciones y eventos sociales.

Teniendo en cuenta la metodología de la investigación, para obtener la información en la Corporación de hogar se realizó un proceso observación y análisis el cual comprende la atención, recopilación, selección y registro de información.

1.5.2 Fuentes de información

Fuentes secundarias: Para esta se utilizaron libros, tesis de grados, manual del sistema de gestión de la Corporación, el internet, por medio de estas se analizan y se interpretan las fuentes primarias, como los son la información suministrada por los facilitadores de la información (coordinadora de Coomeva, coordinadora de calidad de la Corporación Calor de Hogar.

Estos elementos en conjunto serán la vía que facilitará el desarrollo de la investigación y además permitirán obtener toda la información necesaria para resolver el problema de investigación y ofrecer por medio de esto una respuesta satisfactoria y oportuna a la Corporación Calor de Hogar.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONTEXTUAL

La Corporación Calor de Hogar surgió en el año 1997 en el Municipio de Bello, dando respuesta a la necesidad sentida de un grupo de adultos mayores de contar con un espacio privado donde compartir sus experiencias, bajo la orientación profesional de Gerontólogos.

A partir del año 1998 se trasladó al Municipio de Medellín, donde realiza convenios de participación con la alcaldía municipal para atender jóvenes habitantes de la calle con todo tipo de enfermedades, en la modalidad de hogar de paso.

Es una entidad sin ánimo de lucro que brinda atención integral en forma inmediata, transitoria o permanente, a la población de adultos (as) enfermos en situación de calle y adultos(as) mayores de la ciudad de Medellín y el área metropolitana, y actualmente cuenta con tres sedes ubicadas en el corregimiento de San Cristóbal perteneciente al municipio de Medellín para atender a la población más vulnerable.

La Institución Calor de Hogar contribuye con el bienestar de la población de en situación de calle, cuenta con tres sedes, y presta sus servicios a los adultos mayores, además tiene conformado un Club de vida integrado por 50 adultas mayores vecinas de la comunidad, de bajos recursos económicos, a quienes se les brindan capacitaciones, actividades físicas y recreativas, atención gerontológica, fisioterapéutica, psicosocial y acompañamiento espiritual, entre otros

2.2 Misión

Contribuir al bienestar integral de la población vulnerable, Mediante el establecimiento de programas institucionales encaminados a brindar protección y a mejorar la calidad de vida de adultos jóvenes enfermos en situación de calle y adultos mayores de la ciudad de Medellín y el área metropolitana.

2.2.1 Visión

Para el año 2020 la Corporación Calor de Hogar habrá consolidado procesos que conjuguen la excelencia en la prestación de servicios a la población vulnerable, con proyectos productivos y de investigación científica y social, que garantice la auto sostenibilidad institucional y contribuyan a la generación de propuestas de impacto social, encaminadas a dignificar la vida de la población en situación de extrema vulnerabilidad de la ciudad de Medellín y su Área Metropolitana.

2.2.2 Política de calidad

Atender grupos de población vulnerable, mediante programas desarrollados bajo el cumplimiento de los requisitos internos y reglamentarios, que contribuyen al bienestar y protección del adulto joven enfermo y el adulto mayor en situación de calle, contando con un equipo interdisciplinario, que trabaja continuamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el servicio de la institución

3. MARCO LEGAL

3.1 ISO 9001 /2008

Dentro de los sistemas de Gestión y normas que requieren las empresas para poder lograr obtener un mejor desempeño en cada uno de sus procesos, se cuenta con la norma ISO, el sistema de gestión integral SIGO. Estas permiten a las empresas poder estandarizar y organizar sus procesos y mejorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

La Corporación Calor de Hogar tiene documentado su sistema basado en la norma ISO 9001 y ha venido evaluándose hace un tiempo con el modelo de excelencia SIGO (Sistema Integral de Gestión Organizacional) que integra la gestión estratégica y gestión de procesos.

ISO 9001/2008 Está diseñada para que empiece con el cliente y según sus requisitos termine con el mismo cliente, es decir se debe cumplir en está a cabalidad con los requisitos del cliente.

La ISO 9001, la establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de calidad sino para cualquier sistema en general, está ayudando a todo tipo de

organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos,

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
 - ❖ Generalidades, Reducción en el alcance.
2. Normativas de referencia.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 - ❖ Requisitos generales, requisitos de documentación.
5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

- ❖ Requisitos del cliente, Política de calidad, Planeación, Responsabilidad, autoridad y comunicación, Revisión gerencial.
6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
- ❖ Requisitos generales, Recursos humanos, Infraestructura, Ambiente de trabajo.
7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- ❖ Planeación de la realización del producto y/o servicio, Procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo.
 - ❖ Compras, Operaciones de producción y servicio, Control de equipos de medición, inspección y monitoreo
8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.
- ❖ Requisitos generales, Seguimiento y medición, Control de producto no conforme, Análisis de los datos para mejorar el desempeño, Mejora.

3.2 Sistema integrado de gestión organizacional (sigo)

El Sistema Integrado de la Gestión y la Organización - SIGO - orientado al mejoramiento de la Calidad, la Productividad y la Competitividad, es el hilo conductor que plantea la Corporación Calidad para el desarrollo integral y armónico de las organizaciones.

Es un esquema dinámico, flexible y, sobre todo, que cumple con el papel de "paraguas de gestión", La Corporación Calidad plantea que para poder hablar de un Sistema de Gestión Integral debe haber tres elementos que están interactuando: un Pensamiento Organizacional deliberado y explícito, un Sistema de Gestión compuesto por Estrategia, Procesos y Cultura, y un conjunto de Prácticas, Técnicas y Herramientas Gerenciales bien utilizadas que se seleccionen, entre otras cosas, en función de lo que dicte el sistema de gestión.

Estos elementos interactúan en una Organización de Aprendizaje la cual debe tener unos componentes (estrategia, capital humano, estructura, mediciones e incentivos, procesos y sistemas) unas competencias para el aprendizaje, que inciden sobre las actuaciones y unas disciplinas para el aprendizaje que influyen en las actitudes.

4. MARCO CONCEPTUAL

4.1 POBLACIÓN VULNERABLE

Los niños, huérfanos o abandonados y los ancianos o adultos mayores en condición popular, personas que están expuestas a daños físicos y psicológicos.

Los grupos que constituyen la población vulnerable se pueden mencionar como los refugiados y personas desplazadas, las personas aisladas que viven en zonas donde la productividad está limitada, los ancianos pobres y con poco o ningún apoyo familiar, los niños y las niñas que viven en las calles. Universidad católica (2005). (p. 227-228)

4.2 INDICADOR

Expresión cuantitativa, que permite evaluar el comportamiento de una variable a la cual se le está haciendo seguimiento, para observar si se acerca o se aleja de la meta o estándar pre-establecido.

Para construir un indicador es necesario establecer, nombre, unidad de medida, unidad operacional, meta o estándar, periodicidad. Malangón, Galán, Portón (2006). (p. 183-184)

4.2.1 ORGANIZACIÓN

Son entes sociales, creados intencionalmente para lograr objetivos, los cuales se alcanzan por medio del trabajo humano y los recursos con los que cuente este organismo.

4.2.2 CALIDAD

Es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas.

Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio.

4.2.3 PROCESOS

Una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tienen como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de uno elementos de entrada y que se vale para ello de unos recursos. Se puede decir también que es una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

4.2.4 PROCEDIMIENTO

Consisten en información de cómo de hace una determinada tarea, en muchos casos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad: qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo debe hacerlo y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo deben controlarse y registrarse.

4.2.5 GESTIÓN

La gestión es el meta proceso, integral y holístico, que dinamiza las organizaciones, entendidas éstas como sistemas, y las lleva al éxito o al fracaso.

4.2.6 SISTEMAS

Conjunto de componentes cuya interacción engendra nuevas cualidades que no poseen los elementos integrantes.

4.2.7 CONCEPTO DE CONTROL

Un procedimiento de control apropiado se compone de cuatro etapas: planear, hacer lo que está planeado, verificar los resultados, y luego aplicar cualquier acción correctiva que sea necesaria. La gráfica muestra estas cuatro etapas, planear, hacer, verificar, actuar, acomodadas en círculo para indicar un ciclo continuo

5. MARCO TEÓRICO

5.1 TEORÍA DE LOS SISTEMAS Y LA ADMINISTRACIÓN

La administración es un concepto que comprende todo, conteniendo todas las actividades para tomar decisiones como: planeación, organización, integración, control, coordinación. El concepto de sistemas aplicado a la organización según, (Johnson, Kast y Rosenweig ,2003) ” implica una manera de pensar respecto a la tarea de administrados”.

(Joaquín ,2003), afirma que el enfoque de sistemas proporciona una estructura para visualizar factores ambientales, internos y externos, en un todo. Permite reconocer tanto la colocación como el funcionamiento de los sistemas.

Lo anterior conlleva al estudio de las interrelaciones entre los elementos del sistema (subsistemas), para lograr un objetivo común, permitiendo generar alternativas de estructura orgánica o agrupamiento de los elementos que pertenecen al sistema, para responder a los requerimientos de eficacia del objetivo o producto, y de eficiencia al proceso para alcanzarlo.

Por lo tanto, los criterios de sistemas para los organismos, dependerán de la forma en que se definan los subsistemas, de los distintos niveles de preparación (estratégico de coordinación y operativo) y de las interrelaciones entre ellos. (p.13)

5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades así como las expectativas.

Lo ideal es que este sistema organizativo no sea excesivamente complejo y que se adapte a las dimensiones y características de cada empresa.

Ventajas de los sistemas de gestión de la calidad: Las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

1. Oportunidades mayores de negocio
2. Aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes
3. Mejorar su relación con proveedores
4. El personal se siente identificado con la calidad de la empresa
5. Se reducen los gastos por desperdicio o reproceso en la producción
6. Mejoras continuas de su calidad y eficiencia. (San miguel, 2007), (p.72)

5.2.1 CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE DE SISTEMAS

El enfoque de sistemas es una combinación de filosofía y de metodología general. Los aspectos filosóficos pueden ser descritos por las siguientes características de este enfoque. El enfoque de sistemas es:

1. interdisciplinario. El enfoque a la solución de problemas y al diseño de sistemas no está limitado a una sola disciplina, sino que todas las pertinentes intervienen en la búsqueda de una solución.

2. Cualitativo y cuantitativo a la vez. El enfoque de sistemas se sirve de un enfoque ecléctico ya que el diseñador no aplica exclusivamente determinados instrumentos. La solución conseguida mediante los sistemas puede ser descrita en términos enteramente cualitativos, enteramente cuantitativos o con una combinación de ambos, según lo exijan las circunstancias.

3. Organizado. El enfoque de sistemas es un medio para resolver problemas más amorfos y extensos, cuyas soluciones incluyen la aplicación de grandes cantidades de recursos en una forma ordenada.

4. Creativo. A pesar de los procedimientos generalizados ideados para el diseño de sistemas, el enfoque ha de ser creativo y centrarse primero en las metas y luego en los métodos. El sistema definitivo dependerá enormemente de la originalidad y creatividad de los que colaboran en su diseño.

5.2.2 TEORÍA DE LAS CONTINGENCIAS

Procura entender las relaciones dentro de los subsistemas y entre ellos, así como entre la organización y su entorno. Además, intenta definir patrones de relaciones o

configuraciones de variables. Este enfoque hace hincapié en la naturaleza variada de las organizaciones y trata de entender cómo operan bajo condiciones variables y circunstancias específicas.

La teoría de las contingencias puede ser considerada como una derivación de la teoría de los sistemas. Pues estudia una etapa posterior en las relaciones con el entorno y con otras variables de estructuras específicas de la organización. Teoría de la administración.

5.2.3 TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Los mayores esfuerzos más importantes de éstas, se concentraron en el hombre y su grupo social, es decir, la preocupación se trasladó de las cuestiones técnicas y formales hacia los aspectos psicológicos y sociológicas

El movimiento de las relaciones humanas representó un esfuerzo combinado de teóricos y prácticos para aumentar la sensibilidad de los administradores ante las necesidades de los empleados. Esta situación fue el resultado de circunstancias especiales que ocurrieron en la primera mitad del siglo XX. (Da Silva 2002), (P.199-366, 349)

Análisis realizado a los criterios diagnosticados por la Corporación Calor de Hogar

TABLA 1 Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

CARACTERIZACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GESTIÓN EN LA CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR

	Nombre del factor	Características	SI	NO	%	Observación
1	GESTIÓN COMERCIAL	A Definición de las necesidades, y expectativas de los requerimientos de los mercados y/o que desea participar		1	0	
		B Aplicación de sistemas que le permitan aprovechar las sugerencias, expectativas, reclamaciones y peticiones para mejorar el servicio de la Corporación		1	0	
		C Establece vínculos y alianzas estratégicas con la empresa privada	1		16%	
		D Identificación de nuevos nichos de mercados		1	0	
		E Mecanismos de comunicación, que permitan suplir las necesidades de los clientes internos y externos	1		16%	
		F Define procesos que permiten medir y recopilar información, y aprovecharla para el mejoramiento continuo	1		16%	
Total % de cumplimiento					48%	Plan de mejoramiento
2	GESTIÓN ESTRATEGICA	A Estructura de la empresa (misión, visión, políticas, valores)	1		16%	
		B Evaluación de los impactos generados por los procesos claves de la empresa	1		16%	
		C Indicadores de sistemas, procesos y resultados	1		16%	
		D Delegación de responsabilidades de los lideres de procesos y demás colaboradores en cada uno de los procesos, para sacar las metas adelante		1	0	
		E Mapa de procesos	1		16%	
Total % de cumplimiento					64%	Plan de mejoramiento
3	PROCESO Y TECNOLOGIA	A Ciclos PHVA	1		25%	
		B Herramientas que permitan la organización y definición de procesos.	1		25%	
		C Definir los responsables de cada uno de los procesos para orientar el liderazgo en la corporación		1	0	
		D Métodos para estandarizar los procesos		1	0	
Total % de cumplimiento					50%	Plan de mejoramiento

4	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	A	Definición de las competencias institucionales	1		20%	
		B	Sistemas para medir el desempeño en los colaboradores		1	0	
		C	Procesos de selección y vinculación del personal establecido	1		20%	
		D	Estímulos de motivación del personal	1		20%	
		E	Programas de proyectos en los cuales se incluyan colaboradores internos, externos y clientes	1		20%	
Total % de cumplimiento						80%	
5	LIDERAZGO	A	Establece tipos de liderazgo	1		50%	
		B	Estímulo a los colaboradores para la innovación y creatividad		1	0	
Total % de cumplimiento						50%	Plan de mejoramiento
6	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	A	Analiza la información resultante de los procesos	1		33%	
		B	Definición de los conocimientos más relevantes, para la empresa y realiza la respectiva planeación		1	0	
		C	Definición de necesidades, requerimientos y prioridades del sistema de información, conforme a los objetivos y estrategias de la organización	1		33%	
Total % de cumplimiento						66%	Plan de mejoramiento
7	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	A	Se realizan enfoques y políticas de responsabilidad social empresarial	1		0,25	
		B	Hay calidad de vida en el trabajo y medio ambiente	1		0,25	
		C	Se realiza mercadeo responsable	1		25%	
		D	Involucrar a los grupos de interés y establecer una estrategia de responsabilidad social que genere beneficio mutuo		1	0	
Total % de cumplimiento						75%	Plan de mejoramiento
8	EMPRENDIMIENTO	A	Desarrollo de plan de negocios	1		25%	
		B	Realización de un inventario de mejoras, para la ejecución de sistemas y procesos		1	0	
		C	Análisis de resultados y comparación con las demás prácticas del mercado		1	0	
		D	Cambio e innovación	1		25%	
Total % de cumplimiento						50%	Plan de mejoramiento

Componente :	GESTIÓN COMERCIAL					Resultado esperado	Fecha de entrega	Responsable
Objetivo:	Determinar, implementar y realzar el seguimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No se ha realizado un análisis de la competencia, con respecto al servicio al cliente (canal comunicación)	<p>1. Crear un sistema de servicio al cliente que permita a los usuarios internos y externos manifestar sus sugerencias, reclamaciones y peticiones para el mejoramiento del servicio de la Corporación Calor de Hogar.</p> <p>2. comunicar a los usuarios internos y externos, sobre el conocimiento y manejo de las páginas de internet que tiene la Corporación, (web, facebook, correo electrónico) para comunicar todas sus inquietudes o sugerencias, y que se les brinde una respuesta pronta y veraz, con el objetivo de crear satisfacción a los clientes en sus peticiones o reclamos; esto le permitirá una retroalimentación y contacto con los usuarios.</p>	<p>1. Dar respuesta en menos de 10 días a las quejas y reclamos depositados en el buzón de sugerencias.</p> <p>2. tener un buzón de sugerencias en cada una de las sedes de la Corporación, el cual permita a los usuarios manifestar todas sus satisfacciones e insatisfacciones.</p>	<p>1. Número de solicitudes recibidas</p> <p>2. Número de solicitudes respondidas</p> <p>1. Número de solicitudes recibidas.</p> <p>2. Número de solicitudes respondidas</p>	<p>Actas y documento con número de solicitudes recibidas y numero de solicitudes respondidas a los usuarios</p>	<p>Reuniones de seguimiento y retroalimentación, para conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, y plantear acciones de mejora</p>	Menor número de reclamos	Mayo de 2011	Coordinación
No se ha establecido el proceso de investigación y desarrollo de nuevos servicios, que permitan a la Corporación construir una oferta de valor diferencial y competitivo en el mercado.	1. Realizar una investigación la cual le permita a la Corporación conocer y desarrollar un portafolio de nuevos servicios, con el objetivo de construir una oferta que la haga diferente y competitiva en el mercado.	1. Compararse con las mejores Corporaciones que hay en el mercado y conocer su portafolio de servicios	1. Número de nuevos servicios ofrecidos	Documentos y actas obtenidas en la investigación	Reuniones de análisis y comparación de resultados de la investigación	Nuevos servicios ofrecidos por la Corporación.	Mayo de 2011	Coordinación

TABLA 2 Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

TABLA 3

Componente :	GESTIÓN ESTRATÉGICA					Resultado esperado	Fecha	RESPONSABLE
Objetivo:	Integrar el sistema de gestión de la Corporación y establecer horizontes alcanzables para lograr el éxito sostenible							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No se ha mejorado la definición y la documentación del Sistema de Gestión Integral de la Corporación.	1. Realizar la documentación del Sistema Integrado de la Corporación Calor de Hogar 2. Caracterizar, documentar y establecer los manuales, programas, planes, procesos y procedimientos necesarios para el mejoramiento del sistema Integrado de la Corporación Calor de Hogar	1. Establecer las tareas que se van a realizar 2. Establecer responsables de cada actividad 3. Fijar la fecha de las actividades, manera como se debe realizar dicha actividad y establecer los recursos necesarios para la ejecución de esta	Caracterización realizada	1. Documentos con la caracterización debidamente definida y documentada 2. Actas y fechas de realización	1. Reunión semestral de análisis, revisión y actualización del Sistema Integrado de Gestión	Calidad y mejora en el Sistema de Gestión Integrado de la Corporación Calor de Hogar	Mayo de 2011	Coordinación
Falta involucrar a los proveedores y clientes en el despliegue de la estrategia, para mejorar su conocimiento y participación en la cadena de valor.	1. Elegir y contratar proveedores que coadyuden con el logro de los objetivos de la organización 2. Establecer un proceso de compras el cual permita a la corporación afianzar la relación con los proveedores	1. Realizar y aprovechar las actividades (reuniones, bazares, capacitaciones, etc.) realizadas por la Corporación, para que se incluyan a los proveedores y clientes de los objetivos y estrategias perseguidas por la Corporación. 1. Analizar y elegir con idoneidad a los proveedores 2. Mostrar una buena imagen de la empresa (dándoles y exigiéndoles, puntualidad, orden y formalidad) 3. Cumplir con los acuerdos de pago y de entrega 4. Mantener una comunicación constante 5. Aprovechar la tecnología para la optimización de tiempo en las entregas y pagos	Número de actividades realizadas con los proveedores Grado de contribución de los proveedores a los resultados de la empresa	Documentos con la información de los requerimientos exigidos a los proveedores. Acuerdos de pago y entrega Fechas de reuniones para planear y controlar posibles fallas	Acta de actividades, con fechas y responsables Reunión de revisión y análisis del cumplimiento de dichos requerimientos. Revisión periódica del cumplimiento de las fechas de pago y entrega de productos Ejecución de reunión en la cual se detecten acciones correctivas y de mejora	Que los proveedores conozcan y aporten en la solución de problemas a la Corporación	Mayo de 2011	Coordinación
Demostrar los impactos de los procesos claves de	1. Mostar los resultados obtenidos en los procesos, gestión de adultos mayores, bienestar social, gestión	1. Comunicar por medio de carteleros los impactos generados por los procesos de la Corporación	1. Número de carteleros y avisos realizados	1. Carteleros ubicadas en las tres sedes de la Corporación	1. Revisión de la durabilidad de las carteleros	Mayor conocimiento de los usuarios	Mayo de 2011	n y

la Corporación	gerontológica, gestión en salud y seguridad alimentaria, ofrecidos por la Corporación Calor de Hogar	2. Comunicar por medio de la página web y el correo electrónico los impactos generados por los procesos realizados en la Corporación 3. Realizar reuniones a los usuarios internos y externos con el objetivo de darles a conocer los resultados de los impactos generados por los procesos de la Corporación	2. Número de correos enviados y 3. Número de reuniones realizadas	2. Registro de correos enviados en las páginas de internet 3. Acta de asistencia a las reuniones	2. Actualización de la información en las páginas web	internos y externos sobre los resultados de la Corporación		
----------------	--	--	--	---	---	--	--	--

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

TABLA 4 Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

Componente :	GESTIÓN PROCESO Y TECNOLOGÍA				Resultado esperado	Fecha	Responsable	
Objetivo:	Desarrollar los procesos y planear actividades diarias, que permitan entregar productos y servicios de acuerdo a los requerimientos de los clientes							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No se ha realizado la actualización de la caracterización de los procesos que fueron documentados en el año 2006.	Actualizar la caracterización de los procesos de la Corporación Calor de Hogar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar cada uno de los criterios 2. Establecer su objetivo si así lo requiere, o dejar el anterior si no hay necesidad de cambiarlo. 3. Actualizar el proceso, teniendo en cuenta el insumo, secuencia y personas que intervienen en cada uno. 4. establecer los indicadores de cada uno, y los requisitos, documentos de la norma ISO que los regula para su uso. 	Número de procesos caracterizados	Documentos con la caracterización de los procesos actualizada	Seguimiento y actualización semestral para los procesos que así lo requieran.	Mejora en los procesos de la Corporación, por medio de la documentación	MAYO DE 2011	Coordinación

<p>Falta mejorar y fortalecer los sistemas, procesos y métodos con de conceptos de calidad.</p>	<p>Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad con el que se viene evaluando la Corporación, y de acuerdo a lo establecido en la norma ISO, fortalecer el desarrollo de procesos, procedimientos y métodos.</p>	<p>1. Revisar la manera como se vienen desarrollando los procesos en la Corporación, comparar, y detectar áreas de oportunidades.</p>	<p>Número de procesos fortalecidos. Número de procedimientos fortalecidos Número de métodos fortalecidos.</p>	<p>Documentos donde quede registrado el análisis y las mejoras realizadas a los procesos.</p>	<p>Revisión y aprobación de la coordinación para las mejoras realizadas a los procesos</p>	<p>Mejor estructura de el manual de calidad</p>	<p>MAYO DE 2011</p>	<p>Coordinación</p>
<p>No se ha diseñado el método para establecer los planes de mejora e innovación de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de los proveedores.</p>	<p>Analizar y retroalimentar los resultados obtenidos de la evaluación de proveedores y establecer de acuerdo a estos resultados acciones de mejora, que fortalezcan las relaciones de la Corporación con estos, que sirvan y aporten el perfeccionamiento de los procesos.</p>	<p>1. Retroalimentar a los proveedores de los resultados de dichas evaluaciones. 2. Establecer correctivos y acciones de mejora para estos. 3. Hacer seguimiento al cumplimiento de las normas y requerimientos.</p>	<p>Número de acciones correctivas establecidas.</p>	<p>Evaluaciones realizadas y documentos que certifiquen los resultados.</p>	<p>Reuniones con los encargados de dicha área y los proveedores, para analizar el cumplimiento de los requerimientos.</p>	<p>Nuevos planes y proyectos realizados por la Corporación.</p>	<p>MAYO DE 2011</p>	<p>Coordinación</p>
<p>Definir los responsables de cada uno de los procesos para orientar el liderazgo en la corporación.</p>	<p>1. Delegar líderes en la Corporación. 2. Delegar las actividades a cada uno de los líderes.</p>	<p>1. Delegar a cada líder de la Corporación un proceso, y que este se encargue de comunicárselo a los demás colaboradores.</p>	<p>Número de líderes encargados de procesos ; evaluación de liderazgo del proceso</p>	<p>Documentos con los líderes nombrados. Documento con evaluación de gestión realizada.</p>	<p>Reuniones de retroalimentación con los Coordinadores y los líderes de los procesos</p>	<p>Mejores resultados obtenidos en las evaluaciones a los proveedores realizadas los próximos periodos</p>	<p>MAYO DE 2011</p>	<p>Coordinación</p>

TABLA 5 Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

Componente :	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					Fecha	Responsable
Objetivo:	establecer las normas y actividades necesarias para el manejo del recurso humano de la Corporación, desde su reclutamiento, selección, inducción, capacitación hasta la evaluación del desempeño						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación			
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento		
No se han diseñado los planes de mejoramiento del personal de acuerdo a las evaluaciones realizadas a los colaboradores.	Establecer un plan de mejora en el cual se establezcan las acciones que deben corregir los colaboradores de acuerdo a los resultados en las evaluaciones de desempeño.	1. Revisar las evaluaciones realizadas a los colaboradores. 2. Establecer acciones de mejora de acuerdo a los resultados de dicha evaluación.	1. Número de evaluaciones realizadas 2. Número de acciones correctivas aplicadas	Documento de plan de mejoramiento realizado	Reuniones de seguimiento al cumplimiento y mejora de las acciones correctivas	MAYO DE 2010	Coordinadora d recursos humanos
Falta diseñar la encuesta del clima laboral y correrla anualmente para determinar tendencias y niveles de los diferentes indicadores.	Realizar una encuesta del clima laboral la cual permita a la Corporación conocer la opinión de los clientes internos respecto a muchos temas relacionados con la organización, y poder anticiparse y detectar posibles problemas.	1. Diseñar y realizar la encuesta anualmente. 2. Realizar el plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación anterior 3. Incluir todas las sedes en dicha evaluación.	Número de encuestas realizadas	Encuestas realizadas Documentos de los resultados de las encuestas realizadas	Reunión de retroalimentación y solución de problemas.	MAYO DE 2010	Coordinadora d recursos humanos

TABLA 6

Componente :	GESTIÓN DEL LIDERAZGO				Resultados esperados	Fecha	Responsable	
Objetivo:	analizar y planear los factores que originan los cambios y promueven los valores necesarios para llegar al éxito							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No se ha Diseñado el plan de estímulos para el personal, cosa que permita impulsar la creatividad e innovación en la Corporación.	Crear y establecer actividades que permitan la motivación, premiación de los empleados de acuerdo a los resultados obtenidos y en las fechas especiales.	1. Celebrar los días especiales	1. Aumento en la productividad 2. Número de ideas innovadoras 3. Mejoramiento en los resultados	1. Documentos donde se registren los nombres de los colaboradores que han presentado ideas y /o propuestas innovadoras.	Reuniones de seguimiento a las propuestas presentadas	Mayores propuestas realizadas por parte de los empleados que se premie a los empleados por la excelente labor realizada, cuando así sea requerido	Mayo de 2011	Coordinadora d recursos humanos
2. Premiar el buen desarrollo y ejecución de sus labores								
3 Realizar concursos y actividades teniendo buenos incentivos, con el objetivo de motivar e impulsar las acciones que posibilitan el cambio.								

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

TABLA 7

Componente :	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					Resultados esperados	Fecha	Responsable
Objetivo:	evaluar los sistemas de información y la manera como esta contribuye en la toma de decisiones y mejora continua							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No se ha definido cuál es el conocimiento necesario de los colaboradores y líderes para apoyar la estrategia corporativa y lograr el éxito.	Dar a conocer los objetivos y estrategias que planea lograr la Corporación	1. Informar por medio de comunicados y reuniones a los colaboradores las estrategias y la información importante de la Corporación	Evaluación de conocimientos Corporativos de los empleados	Documentos con las evaluaciones realizadas	Reuniones de retroalimentación y calificación de resultados	Mejores resultados para la Corporación , por el aumento de conocimiento de los empleados respecto a las estrategias corporativas	Mayo de 2011	Coordinadora d recursos humanos

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

TABLA 8

Componente :		RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				Resultados esperados	Fecha	Responsable
Objetivo:		Realizar las gestiones pertinentes que garanticen el desarrollo de los procesos, teniendo en cuenta el manejo de las buenas prácticas ambientales						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
Falta poder involucrar a los grupos de interés y establecer una estrategia de responsabilidad social que genere un beneficio empresarial mutuo.	Incluir y motivar a los grupos de interés (Alcaldía, proveedores y usuarios) a generar una estrategia de responsabilidad social que beneficie a la Corporación	1. Realizar una reunión en la cual se definan las nuevas estrategias de responsabilidad social que beneficiaran a la Corporación y a los involucrados.	1. Número de estrategias planeadas 2. Número de estrategias realizadas	1. Actas de asistencia a reuniones 2. Reuniones realizadas con los grupos de interés	1. Reunión de análisis de resultados 2. Planeación de fechas de próximas reuniones y/o actividades	Mayor interacción por parte de la Corporación y los grupos de interés	Mayo de 2011	Director

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

TABLA 9

Componente :	EMPRESARIADO					Resultados esperados	Fecha	Responsable
Objetivo:	Evaluar la capacidad con que las personas o grupos han puesto las ideas y han desarrollado proyectos exitosos a partir de una voluntad y un liderazgo transformador de ideas que hacen posible la creación de unidades productivas y exitosas							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación				
	Actividades	Tareas		Medio para verificar el indicador	Acciones de seguimiento			
No cuenta con la realización de un inventario de mejoras para la buena ejecución de sus sistemas y procesos.	No se han realizado planes de contingencias donde se prevean posibles situaciones y se establezcan acciones correctivas y de mejora.	1. Crear un inventario de planes y acciones que permitan y aporten en la solución de posibles situaciones y que faciliten la ejecución de los procesos	Número de acciones de mejora realizadas	Documentos con los registros de las acciones de mejora	Reuniones de revisión y seguimiento a los planes realizados	Realización de un plan estructurado que pueda ayudar a la Corporación a solucionar posibles problemas	Mayo de 2011	Coordinación
Comparación de resultados obtenidos por la corporación con las mejores prácticas del sector y del mercado.	Investigar y conocer los programas ofrecidos por las demás Corporaciones	1. Visitar otras entidades que tengan el mismo desempeño 2. Comparar los programas ofrecidos y por estas Corporaciones con respecto a los nuestros. 3. Comparar los resultados obtenidos por estas Corporaciones y la Corporación Calor de Hogar 4. Analizar resultados obtenidos 5. Realizar plan de mejora.	Número de Corporaciones analizadas	1.Documentos de dicha investigación 2.Actas de visitas	1.Reunión de análisis de resultados	Análisis de resultados obtenidos	Mayo de 2011	Coordinación

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

Propuesta de mejora, para los aspectos que presentan mayores áreas de oportunidad.

TABLA 10

MATRIZ DE FORTALEZAS, Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD			
FACTOR	FORTALEZAS	AREA DE OPORTUNIDAD	QUE HACER
1. GESTIÓN COMERCIAL	La buena relación con la Alcaldía del Municipio de Medellín facilita poder prestar un mejor servicio	No se ha realizado un análisis de la competencia, con respecto al servicio al cliente (canal comunicación)	Realizar un diagnóstico que permita conocer las prácticas utilizadas por otras entidades en diferentes procesos.
	Mejor imagen institucional, debido al proyecto multiculturalismo presentado en 2010	No se ha establecido ni diseñado el proceso de investigación y desarrollo de nuevos servicios, que le permitan a la Corporación construir una oferta de valor diferencial y competitiva en el mercado	Diseñar y realizar un proceso de investigación que permita el desarrollo de nuevos servicios.
2. GESTIÓN ESTRATÉGICA	Plataforma estratégica estructurada y coherente	Mejorar la definición y la documentación del sistema de gestión integral de la Corporación.	Actualizar y documentar el sistema de gestión integral.
	Buena gestión de la comunicación respecto a los resultados obtenidos por la Corporación.	Mejorar el proceso donde se involucra a los proveedores y clientes en el despliegue de la estrategia para mejorar su conocimiento y participación en la cadena de valor.	Crear, investigar y diseñar un proceso que permita involucrar a los proveedores en cada uno de los procesos, logrando así una mejor calidad en los servicios prestados.

	La interiorización de la metodología del plan de acción por parte de la junta directiva le permitió su fortalecimiento.	No se han Definido ni establecido los indicadores de sistema, procesos y resultados demostrar los impactos de los procesos claves de la Corporación	Presentar las tendencias de los indicadores de sistemas y procesos, y definir sus metas.
3. GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	Estructurada definición de proceso en: estratégico, operativos y de apoyo.	No se ha realizado la actualización de la caracterización de los procesos que fueron documentados en el año 2006.	Caracterizar y actualizar los procesos documentados en 2006.
	Retroalimentación y planeación del día a día, de acuerdo a los resultados obtenidos en las reuniones efectivas.	Mejorar y fortalecer los sistemas, procesos y métodos con conceptos de calidad.	Crear mecanismos para fortalecer los sistemas, procesos y métodos.
	Entrega oportuna de informes de auditorías internas y externas donde salen las diferentes acciones preventivas, correctivas y de mejora para los diferentes procesos y la organización	No se han diseñado los indicadores que le permiten medir el desempeño de los procesos y obtener resultados en miras de tomar las decisiones más convenientes y acertadas.	Realizar indicadores que permitan medir el desempeño de los procesos, y que faciliten y aporten a la toma de decisiones de la corporación.

	Implementación del sistema de gestión de calidad	No se ha diseñado el método para establecer los planes de mejora e innovación de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de los proveedores.	Diseñar un plan que permita retroalimentación a los proveedores de sus servicios prestados.
5. 4. GESTIÓN DEL TALENTO	Perfil de los candidatos establecido con aptitudes y actitudes necesarias de acuerdo a las necesidades del cargo.	No se han diseñado los planes de mejoramiento del personal de acuerdo a las evaluaciones realizadas a los colaboradores.	Documentar el plan de mejora frente a los resultados de las evaluaciones.
	Aplicación del PHVA, planear, hacer, verificar y actuar correctivamente para los aspectos administrativos	Falta diseñar la encuesta del clima laboral y correrla anualmente para determinar tendencias y niveles de los diferentes indicadores.	Diseñar indicadores y encuesta del clima laboral, mediante preguntas a los empleados, que permita conocer los niveles de la organización.
6. GESTIÓN DEL LIDERAZGO	Modelo aplicado de liderazgo participativo	No se ha Diseñado el plan de estímulos para el personal, cosa que permita impulsar la creatividad e innovación en la corporación.	Mediante carteleras, regalos, o muestra de estímulos, poder motivar a los empleados a la creatividad e innovación.
7. G E S	El conocimiento brindado por los líderes de los procesos a los colaboradores.	Poder definir cuál es el conocimiento más relevante para la corporación y realizar	Priorizar sobre los conocimientos importantes y realizar

		su respectiva planeación.	una planeación que permita el cumplimiento de dichos conocimientos.
8. RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL SOCIAL	Contribución al desarrollo de los grupos de recicladores permitiendo fortalecer la economía solidaria	Falta poder involucrar a los grupos de interés y establecer una estrategia de responsabilidad social que genere un beneficio empresarial mutuo.	Diseñar un plan en el cual se involucren todos los grupos de interés, en el que se mejore la estrategia de la responsabilidad empresarial.
9. EMPRENDIMIENTO	credibilidad, buena imagen y los programas especiales e incrementales que viene desarrollando la corporación	No cuenta con la realización de un inventario de mejoras para la buena ejecución de sus sistemas y procesos.	Realizar un inventario en el cual se pueda detectar las mejoras del desarrollo y ejecución de los procesos.
	Incremento en el patrimonio	Comparación de resultados obtenidos con los de la corporación con las mejores prácticas del sector y del mercado.	Realizar un análisis de los resultados obtenidos por la Corporación, y compararlos con otras Corporaciones.
	Alianzas estratégicas con el municipio de Medellín	Establecer indicadores para evaluar el desempeño de los proveedores, con el propósito de diseñar los planes de mejora.	Realizar evaluación de desempeño a los proveedores, y poder lograr el mejoramiento continuo.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

Diseño del plan de mejoramiento al Sistema de Gestión de la Corporación Calor de Hogar, a la luz del presupuesto y la planeación estratégica.

TABLA 11

GESTIÓN COMERCIAL	
DEBILIDAD	No se ha realizado un análisis de la competencia, con respecto al servicio al cliente (canal comunicación)
ACTIVIDADES	1. Crear un sistema de servicio al cliente que permita a los usuarios internos y externos manifestar sus sugerencias, reclamaciones y peticiones para el mejoramiento del servicio de la Corporación Calor de Hogar
	2. Comunicar a los usuarios internos y externos, sobre el conocimiento y manejo de las paginas de internet que tiene la Corporación, (web, facebook, correo electrónico) para comunicar todas sus inquietudes o sugerencias, y que se les brinde una respuesta pronta y veraz, con el objetivo de crear satisfacción a los clientes en sus peticiones o reclamos, esto le permitirá una retroalimentación y contacto con los usuarios.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones de seguimiento y retroalimentación, para conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, y plantear acciones de mejora

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.1 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN COMERCAL

6.1.1 FORTALECER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Que permita la Interrelación con los usuarios y que le de a la Corporación una ventaja comparativa frente a las demás Corporaciones, siendo el servicio al cliente el factor principal; para esto se debe documentar y tener en cuenta el:

6.1.2 Conocimiento del cliente

Es fundamental el conocimiento que tengan los colaboradores de los usuarios en cuanto a sus necesidades y expectativas; teniendo en cuenta que un servicio de calidad es aquel que es percibido por el cliente, como el que supera todas sus expectativas.

6.1.3 Acceso

Facilitar el contacto de los usuarios internos y externos con la organización, teniendo en cuenta:

6.1.4 Que el acceso por teléfono sea fácil

Que las llamadas sean atendidas con prontitud, a más tardar al tercer repique del teléfono.

- ✓ Ubicación estratégica de los puntos de atención a los usuarios: informar con exactitud a los usuarios internos y externos donde dirigirse, para ser atendidos en cada una de las sedes.
- ✓ Fácil acceso a través de internet (buen diseño de la página web): ser claros con la información que se muestra en la página web.
- ✓ Diseñar buzones de sugerencias en las sedes de las Corporaciones: informar a los clientes y usuarios donde están ubicados los buzones de sugerencias, y además responder a los requerimientos de las quejas y reclamos con prontitud.
- ✓ Responder oportunamente a las inquietudes y sugerencias de los usuarios: solucionar con rapidez las sugerencias e inquietudes de los usuarios.

6.1.5 Comunicación: Mantener al cliente informado en un lenguaje fácil y entendible respecto a:

- ✓ Los servicios ofrecidos por la Corporación
- ✓ Los costos de los servicios
- ✓ Relación costo beneficio
- ✓ Informar a los usuarios sobre los cambios que se realicen
- ✓ Tener alternativas de solución a los posibles problemas.

Competencias

Habilidades, conocimientos y destrezas del personal que atiende a los usuarios, de acuerdo a la calidad de este servicio es, la imagen que se van a llevar de la Corporación.

Habilidades para el contacto con el personal

Capacidad para resolver preguntas inquietudes y problemas

6.1.6 Empatía

Disposición de ofrecer a los clientes y usuarios atención personalizada, se puede realizar así:

- ✓ Compromiso con el cliente
- ✓ Cortesía
- ✓ Tratarlos con respeto y consideración
- ✓ Servicio esmerado y personalizado

- ✓ Interés y voluntad para resolver problemas
- ✓ Capacidad para escuchar el cliente y usuarios
- ✓ Tacto para tratar el cliente

(Riveros Silva, 2007), (p. 64)

Partiendo de que el servicio al cliente es uno de los factores fundamentales para lograr el éxito, se debe tener bien definido y además documentado los lineamientos y el protocolo a seguir para atender a los usuarios internos y externos, con el objetivo de ser más competitivos y mejorar cada día más.

Adicional a esto se deben realizar reuniones semestrales de seguimiento y verificación del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

TABLA 11

GESTIÓN COMERCIAL	
DEBILIDAD	No se ha establecido, ni diseñado el proceso de investigación y desarrollo de nuevos servicios, que permitan a la Corporación construir una oferta de Valor diferencial y competitivo en el mercado.
ACTIVIDADES	Realizar una investigación la cual le permita a la Corporación conocer y desarrollar un portafolio de nuevos servicios, con el objetivo de construir una oferta que la haga diferente y competitiva en el mercado.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones de análisis y comparación de resultados de la investigación

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.2 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN COMERCIAL

Hacer una investigación de mercado, con el objetivo de detectar nuevas necesidades e ideas que puedan aportar en la creación de nuevos servicios para la Corporación.

Conocer además los servicios ofrecidos por las demás Corporaciones existentes y tomar todas aquellas prácticas que puedan servir como modelo y muestra, para crear nuevos programas e innovar en los servicios ofrecidos.

Para esto la Corporación debe nombrar un grupo de colaboradores que se encarguen

de realizar dicha investigación, y puedan conocer y detectar por medio de esta, las necesidades y expectativas que hay en el mercado en el momento.

PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA

TABLA 12

GESTIÓN ESTRATÉGICA	
DEBILIDAD	No se ha mejorado la definición y la documentación del Sistema de Gestión Integrado de la Corporación
ACTIVIDADES	1. Realizar la documentación del sistema integrado de la Corporación Calor de Hogar
	2. Caracterizar, establecer y actualizar los manuales, programas, planes, procesos y procedimientos necesarios para el mejoramiento del sistema Integrado de la Corporación Calor de Hogar.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reunión semestral de análisis, revisión y actualización del sistema integrado de gestión

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

Nombrar un colaborador o practicante que realice dicha la documentación, para lo cual debe inicialmente realizar una revisión y análisis de la situación actual de la Corporación, conocer la manera como viene realizando sus procesos y saber cuales son sus principales objetivos y necesidades.

6.2.1 Proceso para dicha documentación

Manual de la calidad de la Corporación: revisar el sistema de calidad usado por la Corporación (políticas de calidad y objetivos de calidad).

Analizar cada uno de los criterios de contiene el sistema integrado de la Corporación y revisar que se esta cumpliendo y que necesita ser modificado o actualizado, se debe contar con la ayuda de los colaboradores de la Corporación ya que se requerirá de asignar responsables a cada proceso.

Procedimientos del sistema de gestión de calidad: organizar cada uno de los procesos, y comprometer actividades que aporten en el mejoramiento de la Calidad, especificar la manera como se van a realizar las actividades de dichos procesos.

Registros: mostrar a la Coordinación los documentos con los resultados y evidencias obtenidas, de las actividades realizadas y posteriormente escoger las normas y leyes que regirán cada uno de los procesos.

TABLA 12.1

GESTIÓN ESTRATÉGICA	
DEBILIDAD	Falta involucra a los proveedores y clientes en el despliegue de la estrategia para mejorar su conocimiento y participación En la cadena de valor.
ACTIVIDADES	1. Elegir y contratar proveedores que coadyuden con el logro de los objetivos de la organización.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Acta de actividades, con fechas y responsables

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA

Conocer el 100% de los proveedores permanentes, los clientes y benefactores y definir estrategias que permitan involucrarlos en la cadena de valor.

6.2.3 Elección de proveedores

Debido a que la Corporación tiene sus procesos con base a la norma ISO 9001, es de vital importancia aplicar el proceso que esta establece para la selección de proveedores. Para lograr que esto suceda, hay que realizar antes que nada una buena elección de proveedores.

CUADRO: CRITERIOS DE CALIDAD PARA ELEGIR A PROVEEDORES

(Riveros Silva, 2007), (p.165-166-167)

TABLA 12.2

Criterios para evaluar	Puntaje asignado	Parámetros	Evaluación asignada
Precios	10	Inferiores al promedio del sector	10
		Igual al promedio del sector	6
		Superiores promedio del sector	3
Tiempo de entrega	8	Mejor que el promedio del sector	8
		Igual al promedio del sector	6
		Por debajo al promedio del sector	3
Ofrecen garantía	9	Si	9
		No	0
Plazos de pago	5	Los requeridos por la organización	5
		El promedio del sector	3
		Inferiores al promedio del sector	1
Experiencia específica en solución de transporte	10	Mayor a 3 años	10
		Menos a 3 años	5
		Proporcional	5
Maneja descuentos	5	Si	5
		No	2
Calidad de producto o servicio	10	Cumple con los estándares calidad	10

De acuerdo a las necesidades de la organización el proceso de selección puede durar aproximadamente un mes, es fundamental realizar un análisis exhaustivo de cada uno de los criterios y sobre todo que tengan experiencia y con los cuales se puedan establecer relaciones de mutuo beneficio.

Posterior al análisis realizado para la selección proveedores es de vital importancia realizar actividades (bazares, conferencias, capacitaciones), en las cuales se incluyan, y puedan conocer las estrategias y los objetivos perseguidos por la Corporación, y puedan aportar ideas que permitan el crecimiento y desarrollo de esta.

TABLA 12.3

GESTIÓN ESTRATÉGICA	
DEBILIDAD:	Falta involucra a los proveedores y clientes en el despliegue de la estrategia para mejorar su conocimiento y participación en la cadena de valor.
ACTIVIDADES	Establecer un proceso de compras el cual permita a la corporación afianzar la relación con los proveedores.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de revisión y análisis del cumplimiento de dichos requerimientos. ✓ Revisión periódica del cumplimiento de las fechas de pago y entrega de productos. ✓ Ejecución de reunión en la cual se detecten acciones correctivas y de mejora.

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PROCESO DE COMPRAS

TABLA 12.4

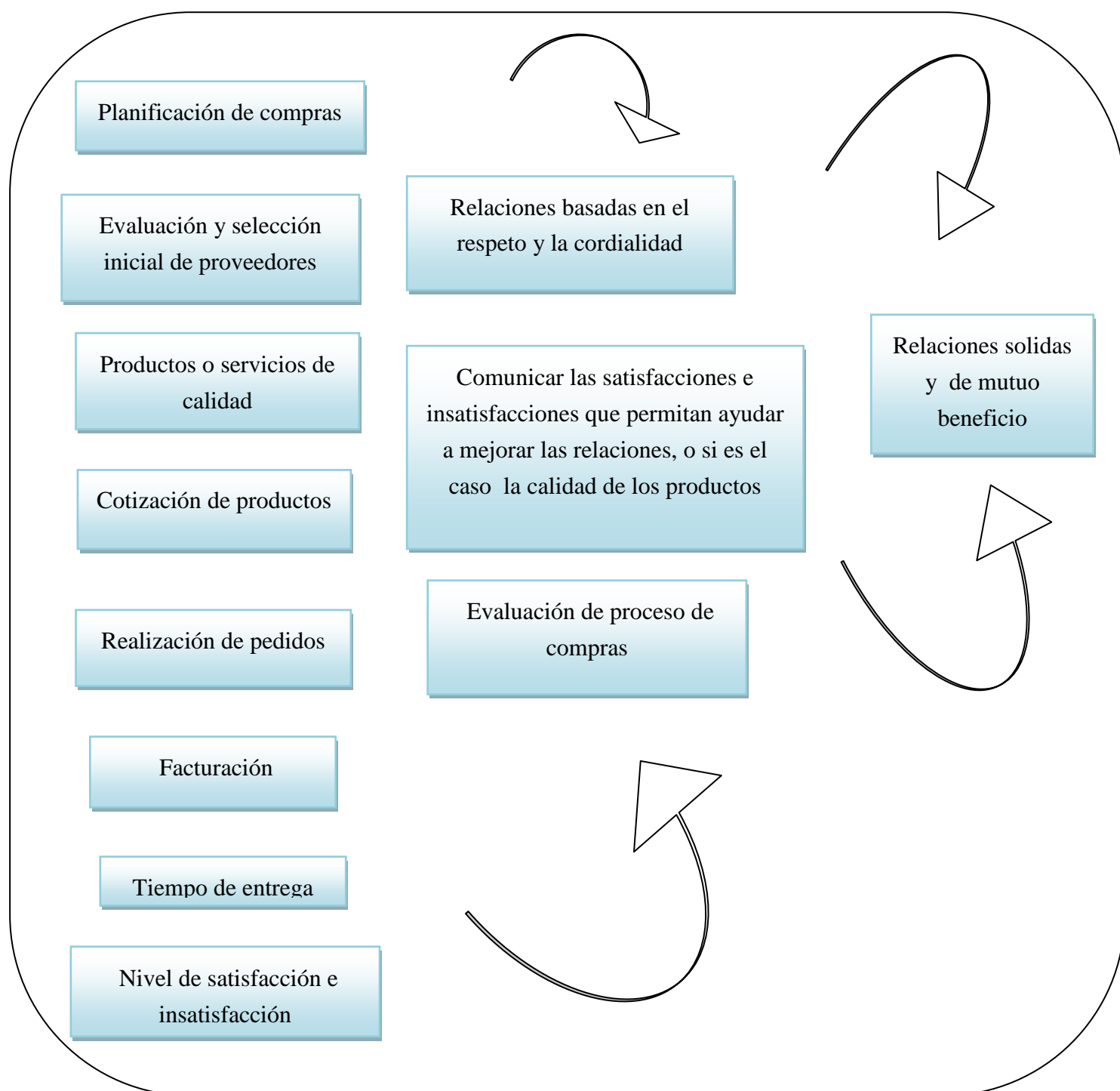
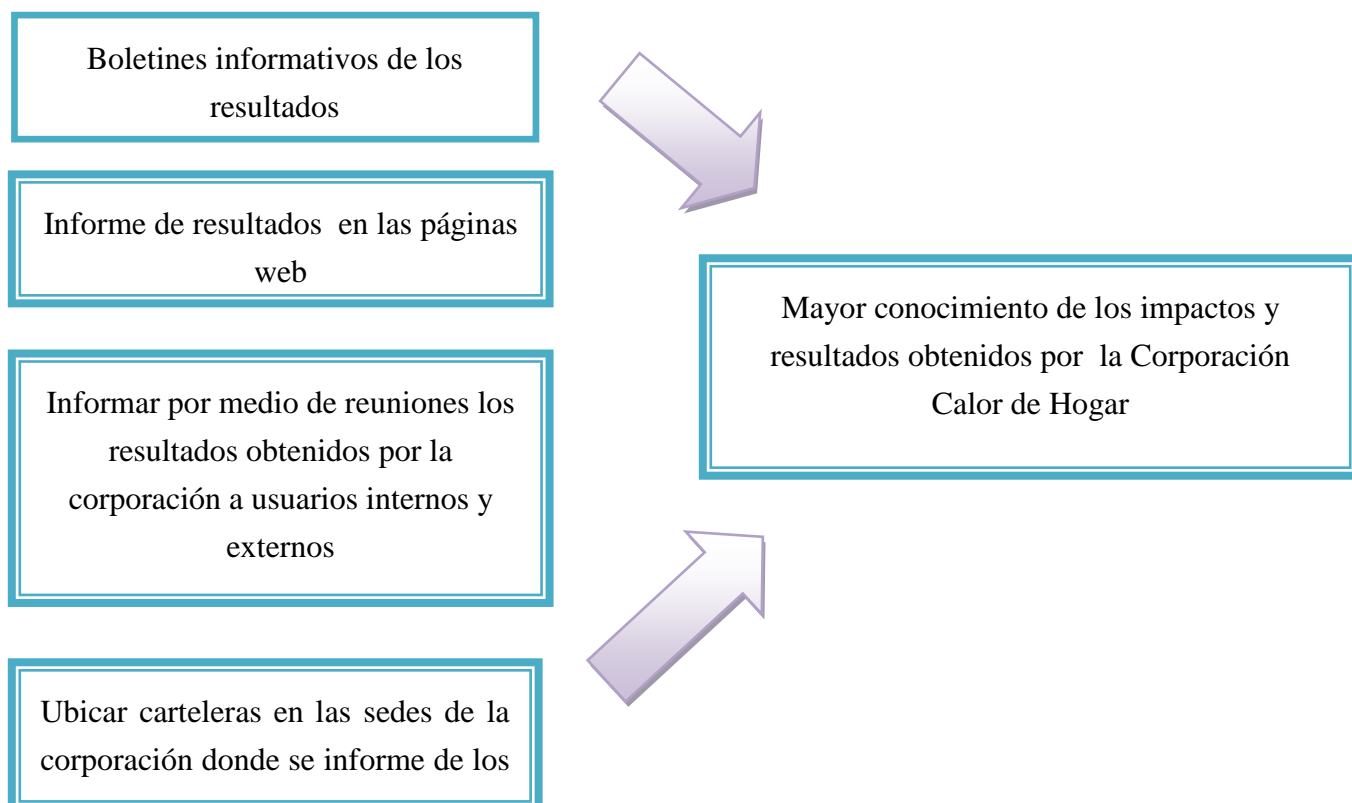


TABLA 12.5

GESTIÓN ESTRATÉGICA	
DEBILIDAD	Demostrar los impactos de los procesos claves de la Corporación.
ACTIVIDADES	1. Mostar los resultados obtenidos en los procesos, gestión de adultos mayores bienestar social, gestión gerontológica, gestión en salud y seguridad alimentaria, ofrecidos por la Corporación Calor de Hogar
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	❖ Revisión de la durabilidad de las carteleras ✓ Actualización de la información en las páginas web

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA



Delegar un área de comunicaciones la cual se encargue de informar oportunamente los impactos y resultados obtenidos por los planes y proyectos desarrollados por esta, para que por medio de esto logre un mayor reconocimiento por la comunidad.

Para esto y como ya se mostro en el plan de acción, es necesario que masifiquen los medios de comunicación utilizados hasta ahora por esta, debido a que entre más personas conozcan sus resultados, mayores oportunidades se tendrán de crecer y captar mas alianzas estratégica.

TABLA 13

GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	
DEBILIDAD	No se ha realizado la actualización de la caracterización de los procesos que fueron documentados en el año 2006.
ACTIVIDADES	1. Actualizar la caracterización de los procesos de la Corporación Calor de Hogar
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Seguimiento y actualización semestral para los procesos que así lo requieran

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.3 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA

Nombrar un colaborador de la Corporación que quien realice la caracterización de los criterios de gestión, este proceso debe quedar documentado y debe tener un orden lógico.

Se deben realizar inicialmente una justificación en la cual se explique la necesidad que tiene la Corporación por realizar esta actualización, además se debe trazar un objetivo principal y unos objetivos específicos, que irán guiando la ruta del trabajo, posteriormente y de acuerdo con la planeación estratégica que tiene la Corporación y su mapa de proceso realizar dicha caracterización.

La caracterización debe contener cada uno de los procesos, en esta se debe definir:

- ✓ Nombre del proceso
- ✓ Fecha de elaboración
- ✓ Líder del proceso
- ✓ Donde inicia el proceso
- ✓ Donde termina el procesos
- ✓ Objetivo
- ✓ Proveedor
- ✓ Insumos o entradas
- ✓ Secuencia del procesos
- ✓ Salidas

- ✓ Cliente o proceso
- ✓ Documentos asociados
- ✓ Requisitos de la norma ISO 9001
- ✓ Requisitos legales que permitan el cumplimiento de las normas
- ✓ Indicadores
- ✓ Recursos (humanos, tecnológicos, financieros)
- ✓ Después de haber realizado la caracterización de todos los criterios de Gestión de la Corporación se deben adjuntar el listado maestro de documentos donde se estructura y se especifican:
 - ✓ procesos estratégicos
 - ✓ procesos operativos
 - ✓ Gestión humana
 - ✓ Gestión ambiental
 - ✓ Servicios generales

Donde se adjunten cada uno de los formatos, solicitudes, procesos y procedimientos que debe realizar cada área y adicionar el responsable

Realizar una manual de procedimientos el cual permita a la Corporación tener una descripción específica para la presentación de procedimientos, y adicional un procedimiento para control de documentos, estos debe contener la actividad y la descripción,

Es muy importante realizar una reunión semestral en la cual se analice y verifique el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión, además de revisar, modificar y actualizar algunos puntos planteados en la caracterización si así es necesario.

TABLA 13.1

GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	
DEBILIDAD	Falta mejorar y fortalecer los sistemas, procesos y métodos con conceptos de calidad.
ACTIVIDADES	1 Revisar el sistema de gestión de la calidad con el que se viene evaluando la Corporación, y de acuerdo a lo establecido en la norma ISO, fortalecer el desarrollo de procesos, procedimientos y métodos
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Revisión de y aprobación de la coordinación para las mejoras realizadas a los procesos

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA

Es necesario que el área de Coordinación de la Corporación realice mejoras en los procesos que en ésta se desarrollan; parte del mejoramiento se puede dar aplicando a esto un nuevo ciclo PHVA:

- ✓ PLANEAR: Analizar el cumplimiento y los resultados de los procesos de la Corporación y de acuerdo a esto, planear unas nuevas estrategias.
- ✓ HACER: Realizar actividades que permitan dar cumplimiento a la planeación realizada, teniendo en cuenta, fechas y responsables.
- ✓ VERIFICAR: Comprobar la efectividad de las medidas anteriormente mencionadas, con la ayuda del seguimiento y evaluación.
- ✓ ACTUAR: Desarrollar el proceso con creatividad e innovación, además con un alto sentido de pertenencia y sentido crítico.
- ✓ VER LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA: departamentalización y delegación

Un buen seguimiento realizado a l nuevo ciclo, puede permitir alcanzar los objetivos planeados, estandarizar y mantener los procesos controlados. Sin embargo se debe tener en cuenta que para mantener un mejoramiento permanente se debe estudiar periódicamente los planes, metas y las estrategias, realizadas en la planeación estratégica de la Corporación.

TABLA 13.2

GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	
DEBILIDAD	No se ha diseñado el método para establecer los planes de mejora e innovación de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de los proveedores
ACTIVIDADES	Analizar y retroalimentar los resultados obtenidos de la evaluación de proveedores, y establecer de acuerdo a estos resultados acciones de mejora, que fortalezcan las relaciones de la Corporación con estos, que sirvan y aporten el perfeccionamiento de los procesos
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones con los encargados de dicha área y los proveedores para analizar el cumplimiento de los requerimientos

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN

El área de coordinación debe realizar semestralmente la evaluación a proveedores, además de la evaluación, también debe realizar un seguimiento continuo, con el objetivo de minimizar los reprocesos e ir detectando áreas de oportunidad, con el fin de que cuando se realicen evaluaciones posteriores puedan ser más favorables los resultados.

Es importante que la Corporación pueda crear un sistema tecnológico que integre las tres sedes, permita mayor comunicación, facilite y minimice procesos, en tiempos y costos.

TABLA 13.3

GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA	
DEBILIDAD:	Definir los responsables de cada uno de los procesos para orientar el liderazgo en la corporación
ACTIVIDADES	1. Delegar líderes en la Corporación 2. Delegar las actividades a cada uno de los líderes
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones de retroalimentación con los Coordinadores y los líderes de los procesos

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD: 1. Delegar líderes en la Corporación

Nombrar de acuerdo al desempeño y las capacidades de los colaboradores a las personas que puedan ser líderes en algunos de los procesos de la Corporación, para que guíen , enseñen y contagien a los demás colaboradores estas capacidades y conocimientos y puedan por medio de esto obtener resultados que beneficien y

aporten el crecimiento de la empresa.

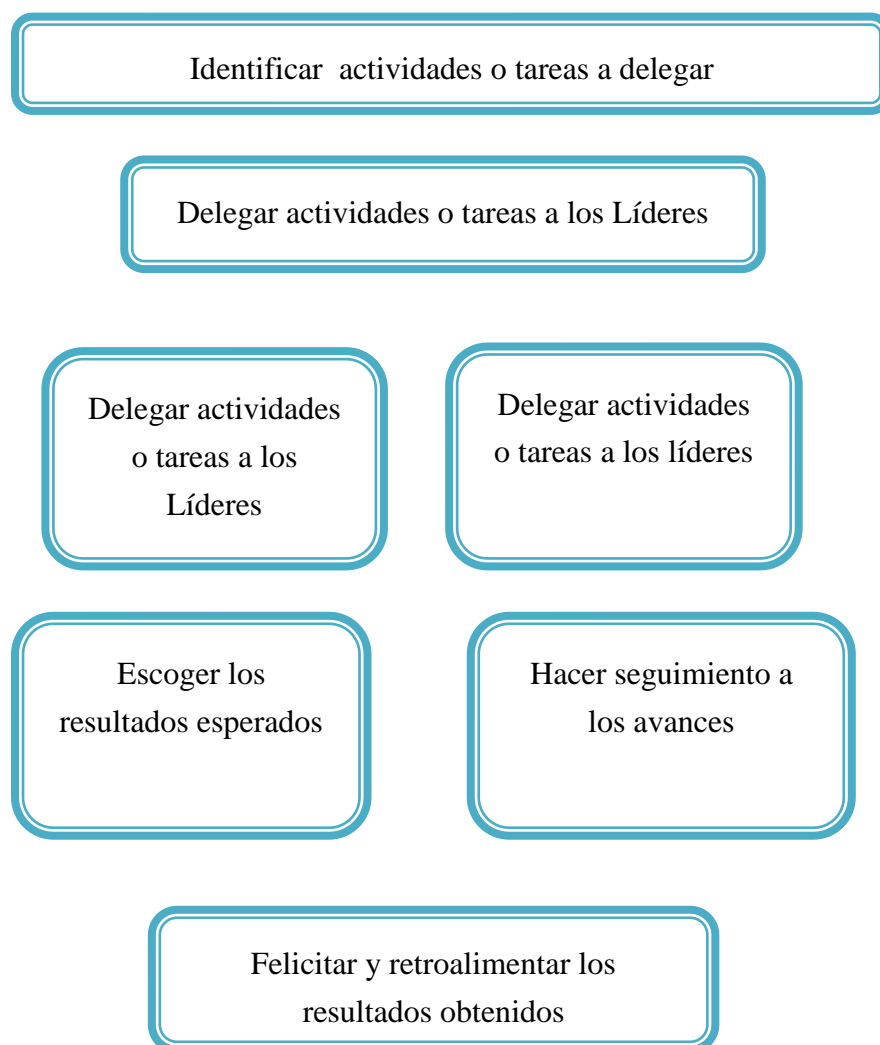
El área de Coordinación deberá analizar el Comportamiento y el desempeño de los colaboradores y posteriormente escoger entre los más destacados, un líder, el cual muestre sentido de pertenencia para con la empresa y este dispuesto a enseñar y ayudar a los demás colaboradores.

PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD: 2. Delegar las actividades a cada uno de los líderes

Una vez de hayan escogidos los lideres se deben priorizar las actividades, de acuerdo al grado de responsabilidad que cada una así lo requiera y se delegan a cada líder de acuerdo a su perfil y conocimientos.

Es importante delegar las actividades que impliquen posibilidades de conocimientos para los empleados, o actividades que sean motivantes y que incrementen las habilidades que estos tienen. Hay que realizar seguimiento a los resultados y explicar a los lideres lo logros obtenidos de las tareas o actividades resueltas.



Realizar posterior a estas actividades reuniones con el área de Coordinación y los líderes de cada proceso, en las cuales se haga seguimiento a las actividades realizadas y se nombren nuevos líderes.

TABLA 14

GESTIÓN DEL LIDERAZGO	
DEBILIDAD:	No se ha Diseñado el plan de estímulos para el personal, cosa que permita impulsar la creatividad e innovación en la corporación.
ACTIVIDADES	Crear y establecer actividades que permitan la motivación y premiación de los empleados de acuerdo a los resultados obtenidos por el buen desempeño en sus labores.
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones de seguimiento a las propuestas presentadas

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.3.1 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DEL LIDERAZGO

Teniendo en cuenta que el ser humano es el factor más importante para lograr la calidad de una empresa, la Corporación Calor de Hogar, debe delegar un área que planee y se encargue mensualmente la celebración de los cumpleaños o demás fechas especiales, en las cuales se involucren los usuarios internos.

Procurar que mediante carteleras y regalos o algunas muestras adicionales de estímulos, se motiven los empleados, con el fin de aumentar por medio de esto la creatividad e innovación en cada uno de ellos.

TABLA 15

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
DEBILIDAD:	No se ha definido cuál es el conocimiento necesario de los colaboradores y líderes para apoyar la estrategia corporativa y lograr el éxito
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un sistema de la información que permita dar a conocer los objetivos y estrategias que planea lograr la corporación en el corto, mediano y largo plazo, para que los colaboradores trabaje en pro de cumplir con dichos planes. 2. Realizar charlas a los colaboradores con el objetivo de retroalimentarlos y actualizarlos en el logro de objetivos y la creación de nuevos planes y estrategias
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Reuniones de retroalimentación y calificación de resultados

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.4 PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Diseñar un manual donde se nombren los conocimientos necesarios y prioritarios que deben tener todos los colaboradores y los líderes, para poder cumplir con la estrategia de la Corporación, como: la misión, la visión, las políticas, los valores, el sistema de gestión, y demás competencias que deben desarrollar para poder aportar en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Permitir y poner a disponibilidad de los empleados la toda la información corporativa necesaria para linear sus actitudes y comportamientos en pro del logro de los resultados de la empresa.

Realizar conferencias y charlas a los colaboradores, en las cuales se retroalimenten y se refuercen los conocimientos corporativos y se cuente los logros alcanzados por la organización.

TABLA 16

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
DEBILIDAD:	Falta poder involucrar a los grupos de interés y establecer una estrategia de responsabilidad social que genere un beneficio empresarial mutuo.
ACTIVIDADES	Incluir y motivar a los grupos de interés (Alcaldía, proveedores y usuarios internos y externos) a generar una estrategia de responsabilidad social que beneficie a la Corporación
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ reunión de análisis de resultados ❖ planeación de fechas de próximas reuniones y/o actividades

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.5 PLAN DE ACCIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Definir y documentar la responsabilidad social como parte de la estrategia.

Definir los ejes de la responsabilidad social: medio ambiente, comunidad, gobierno corporativo, mercadeo responsable, derechos humanos, desarrollo interno y externo.

Hacer diagnostico frente a los criterios de responsabilidad social con sus respectivas metas e indicadores.

TABLA 17

EMPRENDIMIENTO	
DEBILIDAD:	No se han realizado planes de contingencias donde se prevean posibles situaciones y se establezcan acciones correctivas y de mejora
ACTIVIDADES	Crear un inventario de planes y acciones que permitan y aporten en la solución de posibles situaciones y que faciliten la ejecución de los procesos
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	❖ Reuniones de revisión y seguimiento a los planes realizados

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

6.6 PLAN DE ACCIÓN EMPRENDIMIENTO

Nombrar un colaborador que se encargue de diseñar un inventario en donde se plasme en un todo la organización (sistema de gestión) y en el cual se identifiquen los riesgos, fallas y eventualidades que pueden ocurrir en cada uno de los procesos de la organización,

Para esto el colaborador tendrá que tener en cuenta el análisis de las posibles fallas en las que pueden incurrir los procesos de la Corporación y posteriormente

diseñar un control para los mismo. El objetivo es poder resolver los inconvenientes que surjan en la Corporación de manera rápida, y sin que se incurra en sobrecostos por no solucionar las situaciones que no dan espera a tiempo, y crear ante los usuarios una imagen positiva de la organización que se plasma y se ve reflejada en la eficiencia y eficacia de los procesos además en la minimización de tiempo de solución y respuesta a las eventualidades.

TABLA 17.1

EMPRENDIMIENTO	
DEBILIDAD:	Investigar y conocer los programas ofrecidos por las demás Corporaciones
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visitar otras entidades que tengan el mismo desempeño ✓ Comparar los programas ofrecidos y por estas Corporaciones con respecto a los nuestros ✓ Comparar los resultados obtenidos por estas Corporaciones y la Corporación Calor de Hogar ✓ analizar resultados obtenidos ✓ realizar plan de mejora
ACCIONES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de análisis de resultados

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

PLAN DE ACCIÓN

Nombrar un grupo de colaboradores que realicen bimestralmente un análisis e investigación sobre los servicios ofrecidos por las demás Corporaciones, con el objetivo de conocer y comparar los beneficios ofrecidos por la Corporación de Hogar frente a las demás entidades.

Realizar visitas interinstitucionales, a las 14 organizaciones pertenecientes a la Red de Atención al Adulto Mayor, donde se hacen comparativos, aprendiendo lo que las demás hace muy bien y puede ser replicado en las Corporación.

Realizar una reunión con el área de coordinación en donde se evalué el desempeño de la Corporación frente a los resultados obtenidos con el análisis, y poder mejorar o aplicar en la organización programas y proyectos que le beneficien a ella y a los usuarios.

7. CONCLUSIONES

De lo anterior se concluye la importancia de realizar un análisis, de revisión y seguimiento minucioso y continuo a los procesos y procedimientos de las empresas, con el fin de detectar a tiempo las áreas de oportunidad y convertirlas en fortalezas para por medio de esto poder ofrecer productos y servicios de calidad.

La interrelación de los procesos organizacionales son un conjunto, la organización fluye en la medida que fluyan sus colaboradores, ellos son una parte fundamental para cumplir los objetivos organizacionales, y se les debe a ellos y a la manera de desarrolla su trabajo, los buenos o regulares resultados obtenidos, es por ello que se debe motivar e incentivar el talento humano, además de atesorar y aprovechar todos los conocimientos y beneficios que le puede aportar a la compañía con sus nuevas ideas e innovaciones.

De acuerdo a las exigencias del mundo actual es de vital importancia para las empresas tener documentados los procesos, definir y estandarizar procedimientos, y además contar con una buena planeación estratégica que les permitirá ser más efectivas y obtener resultados más eficientes en el corto y largo plazo.

8. RECOMENDACIONES

“Aunque la Corporación Calor de hogar esta dentro de las 14 mejores”(Fundación Coomeva 2010) , ésta tiene como objetivo ser la mejor, pero para lograr esto tiene claro que debe tener estándares de calidad bastante altos y ofrecer beneficios diferentes e innovadores, es por ello que debe en la medida de lo posible desarrollar el plan de mejora diseñado, que le servirá para poder convertir todas las áreas de oportunidades en fortalezas y le permitirá ofrecer programas y servicios de mejor calidad, obteniendo por medio de esto la satisfacción del usuario interno y externo.

Tener al empleador como actor fundamental de la corporación ya que ellos por medio de su buen desempeño permitirán lograr el cumplimiento y el desarrollo de la estrategia de la organización.

Realizar oportunamente las debidas revisiones y actualizaciones necesarias a los sistemas de gestión o caracterización con el objetivo de minimizar reprocesos y que cada colaborador conozca claramente cada una de sus labores y responsabilidades.

Lograr certificarse el la norma ISO la cual le servirá para lograr la excelencia y el reconocimiento, para poder atraer más usuarios y logré diferenciarse de las demás Corporaciones como la de mejores servicios y más alta calidad.

9. BIBLIOGRAFÍA

Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. España: editores paraninfo S.A.

Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. Learning Editores.

Fundación Coomeva. (2010) análisis de los criterios de gestión. Galardón Coomeva.

Janice M, M. (2003). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*.

Medellín: UDA

Joaquín, R. (2003) *introducción a la administración con enfoque de sistemas*.

México: cuarta edición.

Malangón, I. Galán, M. pontón, L. (2006) *Garantía de calidad en salud*. Bogotá: segunda edición.

Modelos de procesos. Recuperado en junio de 2006. <http://www.ccee.edu>.

Panesso, Moreno S. (2011). Construcción propia a partir de la información suministrada por la Corporación Calor de Hogar.

Riveros Silva, P.E. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá.

Ecoe ediciones

Rodrigo Pulido, R. Ballén Ariza, M. Zúñiga López. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa*. Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Universidad católica, A.B. (ed.). (2005). *Aportes y desafíos del compromiso social de la iglesia en la Venezuela de hoy*. Caracas: publicaciones UCAB.

UIA .*evaluación del clima laboral*. Recuperado el 14 de mayo de 2008
<http://es.scribd.com/doc/4109346/formato-clima-laboral>

Voel, F. Jackson, P. Ashton, D. (1997). *Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas*. México: Interamerican Editores.

10. ANEXOS

Análisis y diagnóstico externo realizado a la corporación calor de hogar por la fundación Coomeva al emprendimiento.

Concepto general

De acuerdo a su desarrollo y madurez organizacional la Corporación Calor de Hogar cumple cabalmente con su objeto y genera los recursos suficientes para su sostenibilidad en el sector, lo que le ha permitido superar el valle de la muerte de las organizaciones colombianas (2,5- 3 años de vida antes de desaparecer) y posicionarse como la primera organización en prestar un servicio gerontológico de calidad y cobertura que cumple con los requisitos del cliente a nivel del municipio de Medellín y del Valle de Aburra.

TABLA 18

GESTIÓN COMERCIAL	
Gestión de la relación con los clientes	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La vinculación de la comunidad y la empresa privada a través de la alianza estratégicas alineadas con el objetivo institucional, propenden por mejorar la calidad de vida del adulto mayor en calidad de calle y de emergencia principalmente.	Definir y diseñar el sistema a utilizar para crear vínculo permanente de servicio y comunicación del cliente, cosa que permita aprovechar sus sugerencias, expectativas, reclamaciones y peticiones para mejorar el servicio.
La relación contractual con la Alcaldía del Municipio de Medellín le permite atender jóvenes habitantes de la calle con todo tipo de enfermedades, en la modalidad de hogar de paso.	
Posee un portafolio de servicios claramente definido para cada grupo poblacional a atender, que propende por mejorar su calidad de vida.	
Investigación y desarrollo de productos y/o servicios	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La iniciación en el año 2010 del proyecto multiculturalismo que se presentó a más	Diseñar el proceso de investigación y desarrollo de nuevos servicios, que le

<p>impacto, le permite a la corporación mejorar su imagen institucional, ya que es seleccionada como una de las cinco mejores organizaciones por dicho proyecto.</p>	<p>permitan a la Corporación construir una oferta de valor diferencial y competitiva en el mercado</p>
<p>El valor agregado por su participación en el proyecto anteriormente citado, le permitió obtener un estudiante mexicano en pasantías como apoyo, recibiendo además una donación de dinero y en especie como uno de sus principales beneficios.</p>	<p>Establecer las metas corporativas para poder conocer el nivel de cumplimiento de los diferentes planes, programas y proyectos.</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p> <p>Plataforma estratégica</p>	
<p>PRINCIPALES FORTALEZAS</p>	<p>ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA</p>
<p>La formulación estratégica de la corporación está compuesta por: Misión, Visión, Valores, Política de calidad, Objetivos institucional, grupos objetivos, oferta de valor, los programas y proyectos que le permiten a la corporación orientar su rumbo en el corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>Definir y documentar el sistema de gestión integral de la Corporación.</p>
<p>Se cuenta con el mapa de procesos donde se definen los procesos claves o misionales de la Corporación que entregan valor al cliente externo.</p>	<p>Demostrar los impactos de los procesos claves en la Corporación.</p>
<p>La utilización del método DOFA</p>	<p>Diseñar la cadena de valor para definir la</p>

(debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) le permiten a la Corporación diseñar y realizar el plan de acción respectivo.	relación y participación.
Despliegue de las estrategias y articulación con los procesos	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La metodología para los planes de acción aprendida durante el año 2007 en el programa de fortalecimiento institucional que acompañó EAFIT y la Fundación Saldarriaga Concha, le permite a la Corporación desplegar la estrategia y mostrar los resultados.	Diseñar e identificar las planeaciones de los líderes de proceso y colaboradores y como realizan sus diferentes interrelaciones en los procesos para sacar adelante las metas corporativas y de área.
El plan de acción y los resultados se da a conocer a los empleados de la organización al inicio y mediados del año, con el fin de conocer sus aportes y mejorarlo.	Involucrar a los proveedores y clientes en el despliegue de la estrategia para mejorar su conocimiento y participación en la cadena de valor.
GESTIÓN DE PROCESO Y TECNOLOGÍA Organización de los procesos	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La Corporación Calor de Hogar ha definido sus procesos en: estratégico, operativos y de apoyo donde intervienen diferentes personas de acuerdo a su nivel organizacional y a las funciones	Actualizar la caracterización de los procesos que fue documentada en el año 2006.

establecidas de acuerdo al cargo y al proceso donde actúan en el día a día.	
El enfoque de procesos de implementan a través del liderazgo efectivo, aprendizaje y el desarrollo del talento humano, donde prima el trabajo en equipo, la autoevaluación y el auto control.	
La interrelación de los procesos se da a través las reuniones efectivas planeadas y extraordinarias con los diferentes actores que participan en los procesos.	
Gestión del seguimiento de la producción de Bienes y/o Servicios	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
Los diferentes equipos de trabajo planifican el día a día fruto de los resultados obtenidos y analizados en las reuniones efectivas que programa la corporación de acuerdo al plan de acción.	Definir los responsables de cada uno de los procesos para orientar el liderazgo en la Corporación.
	Mejorar y fortalecer los sistemas, procesos y métodos con conceptos de calidad.
Medición, Análisis y Mejora	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
Los diferentes informes de auditorías internas y externas donde salen las diferentes acciones preventivas, correctivas y de mejora para los	Diseñar el método para establecer los planes de mejora e innovación de acuerdo a los resultados de las

diferentes procesos y la organización.	evaluaciones de los proveedores permanentes y benefactores de la corporación.
Los diferentes equipos de trabajo analizan y evalúan los resultados, apoyados en los resultados de las diferentes reuniones que se programan por parte de la Corporación.	
Aseguramiento de calidad	
El sistema de gestión de la calidad se inicio su diseño a partir del año 2006 y cuenta con los registros, proceso, procedimientos, manuales para la realización de sus servicios, los cuáles se actualizan y mejoran constantemente.	
la utilización del método planear, hacer, verificar y actuar es el utilizado para mejorar los procesos y sistemas de la Corporación Calor de Hogar	
Se han establecido métodos de control para el pedido, suministro y forma de pago, basados en las necesidades institucionales; también se han vinculado los proveedores con la Corporación Calor de Hogar, ya sea por apoyo a los eventos semestrales y otros con capacitaciones ofrecidas al personal.	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Competencias organizacionales e individuales	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
Para la organización y sus empleados	Diseñar los planes de mejoramiento del

<p>debe tener una conjugación de cualidades y aptitudes para el desarrollo de sus funciones, de una manera agradable y efectiva, que le permita realizarse como ser social.</p>	<p>personal de acuerdo a las evaluaciones realizadas a los colaboradores.</p>
<p>Se han establecido competencias generales: las relaciones para el servicio, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva.</p>	
<p>Procesos de selección, vinculación e inducción del personal.</p>	
<p>PRINCIPALES FORTALEZAS</p>	<p>ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA</p>
<p>Se realiza un proceso de selección con el estudio de hojas de vida, entrevistas con Gestión Humana (Coordinación de gestión humana y practicante del último semestre de psicología) y en los casos requeridos la entrevista técnica.</p>	<p>Diseñar un método que permita articular la selección del colaborador con la cultura organización.</p>
<p>Recepción de documentos requeridos para la afiliación a todo el sistema de seguridad social.</p>	
<p>Administración del personal, bienestar y clima organizacional</p>	
<p>PRINCIPALES FORTALEZAS</p>	<p>ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA</p>
<p>Se maneja el ciclo PHVA, planear, hacer,</p>	<p>Diseñar la encuesta del clima laboral y</p>

verificar y actuar correctivamente para los aspectos administrativos (nómina, seguridad social, caja de compensación)	correrla anualmente para determinar tendencias y niveles de los diferentes indicadores
Entrega de alimentación diaria a los empleados como valor agregado.	
Desarrollo y crecimiento	
PRINCIPALES FORTALEZAS	
El Programa Calor de Hogar Familia Saludable, donde los empleados asisten con sus familias a un día de actividad física, recreación y sano esparcimiento, les permite mejorar su crecimiento y desarrollo en torno a un ambiente de sano esparcimiento.	
GESTIÓN DEL LIDERAZGO Ejercicio de liderazgo en la empresa	
PRINCIPALES FORTALEZAS La Corporación ha fomentado un modelo de liderazgo participativo donde actúan los actores del proceso, para que comuniquen, propongan ideas y tengan un alto compromiso con la implementación y ejecución de sus funciones y cumplimiento de la filosofía institucional.	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA Diseñar el plan de estímulos para el personal, cosa que permita impulsar la creatividad e innovación en la corporación.
INFORMACIÓN	

Gestión del conocimiento	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
Es indispensable que el conocimiento éste en los líderes del proceso y que estos lo transmitan a los demás colaboradores utilizando el método de equipos de trabajo.	Definir cuál es el conocimiento más relevante para la corporación y realizar su respectiva planeación.
Diseñar el enfoque preventivo del proyecto de gestión del conocimiento, con el propósito de responder a los procesos en la ejecución de los servicios.	Definir cuál es el conocimiento necesario de los colaboradores y líderes para apoyar la estrategia corporativa y lograr el éxito.
Sistemas de información, análisis y mejora	
PRINCIPALES FORTALEZAS	
El manejo de bases de datos que contienen la historia de los usuarios o clientes permite analizar y dar respuesta oportuna a los diferentes grupos objetivos.	
La institución diariamente mide el servicio prestado a través de los reportes que se presentan a los contratantes, sobretodo con la población fluctuante.	
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
Enfoque y política de responsabilidad social	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La Corporación de Calor Hogar está	Involucrar a los diferentes grupos de

enfocada principalmente en mejorar la calidad de vida del adulto mayor en situación vulnerable.	interés para definir la estrategia de responsabilidad social, cosa que se traduzcan en relaciones de mutuo beneficio empresarial.
La organización contribuye al desarrollo de los grupos de recicladores permitiendo fortalecer la economía solidaria.	
Calidad de vida en el trabajo y medio ambiente	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
Las actividades que se realizan para el bienestar de los empleados y sus familias, las cuales se trabajan de manera individual, brindando el acompañamiento requerido por parte de los profesionales de la Corporación.	Integrar el enfoque de responsabilidad social a la estrategia de objetivos corporativos, permitiendo de esta manera realizar la medición, análisis, seguimiento y mejora del proceso.
EMPRENDIMIENTO	
Logros e impactos generados en la organización	
PRINCIPALES FORTALEZAS	ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA
La credibilidad, buena imagen y los programas especiales e incrementales que viene desarrollando la corporación.	Desarrollar un inventario de mejoras incrementales o radicales, que haya desarrollado la organización para el mejoramiento de todos sus sistemas o procesos.

Formato de evaluación del clima organizacional

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR						
Nº	ASPECTOS	5	4	3	2	1
1	El nombre de mi empresa tiene una clara visión de si misma					
2	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mi funciones					
3	siento que el trabajo que hago es adecuado para mi personalidad					
4	las tareas que realizo son tan valiosas como las de otro colaborador					
5	mi jefe inmediato es comprensivo					
6	el ambiente donde trabajo es confortable					
7	conozco la política de calidad de la Corporación					
8	me agrada trabajar con mis compañeros					
9	me siento realmente útil con la labor que realizo					
10	me es grata la disposición de mi jefe cuando le hago alguna consulta sobre mi trabajo					
11	la comodidad de que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
12	las tareas que realizo las percibo con mucha importancia					
13	disfruto cada labor que realizo en mi trabajo					
14	se deberá mejorar el ambiente físico de mi área de trabajo					
15	mi trabajo es motivador					
16	me siento feliz por los resultado que logro en mi trabajo					
17	la solidaridad es una virtud que caracteriza nuestro grupo de trabajo					
18	mi salario es adecuado, de acuerdo a la labor que realizo					
19	la motivación es generalmente alta en los miembros de mi proceso					
20	el resultado de mi ultima evaluación esta de acuerdo a la forma como me desempeño					